

Buenas prácticas en gestión clínica

Seguimiento del acuerdo de gestión clínica

UGC Salud Mental Unidad de Gestión Clínica de Salud Mental - Área de Gestión Sanitaria Sur de Córdoba - Servicio Andaluz de Salud - Córdoba

Objetivo

Aumentar la implicación de los profesionales en el cumplimiento de los objetivos vinculados al Acuerdo de Gestión Clínica.

Hasta 2009, nuestra Unidad mantenía una estructura jerarquizada de difusión de la información por la cual con una frecuencia no establecida a priori, el Director de la Unidad de Gestión Clínica se reunía con los Coordinadores de cada uno de los dispositivos de la red, en los que volcaba la información para que éstos, a su vez, remitieran dicha información, en cascada, a cada uno de los profesionales integrantes de dichos equipos de trabajo. No obstante, por su trascendencia, en el primer trimestre del año, el Director de la Unidad de Gestión Clínica se trasladaba a cada dispositivo para presentar el Acuerdo de Gestión Clínica del año en curso prestándose a aclarar personalmente las posibles dudas planteadas por cualquier profesional adscrito a la Unidad de Gestión Clínica.

En 2009, la Dirección de la Unidad de Gestión Clínica implementa otra estrategia de comunicación y difusión que da en denominar "Seguimiento del Acuerdo de Gestión Clínico". A partir de entonces, y con frecuencia trimestral y registro en acta, el propio Director de la Unidad de Gestión Clínica se desplaza a cada uno de los cuatro dispositivos de nuestra Unidad de Gestión Clínica (Unidades de Salud Mental Comunitarias de Cabra y Lucena, Hospital de Día de Salud Mental y Unidad de Hospitalización de Salud Mental) y, en presencia de todos y cada uno de sus profesionales, informa del cumplimiento del Acuerdo de Gestión Clínica global y de los objetivos individuales. Este seguimiento periódico permite elaborar estrategias correctoras ante posibles desviaciones en las proyecciones de cumplimiento de los estándares de los diferentes objetivos vinculados al Acuerdo de Gestión Clínica, así como definir estrategias individuales a cada profesional en aras a facilitar el cumplimiento de sus objetivos individuales.

Se exponen documentos informáticos con estos resultados que, además, se remiten tras cada reunión por correo electrónico a todos y cada uno de los profesionales (de todas las categorías) de la Unidad de Gestión Clínica. De manera deliberada se renuncia a exponer documentos complejos o cuadros de mandos servidos por el servicio de calidad o los sistemas de información. Se crea desde la Dirección de la Unidad de Gestión Clínica un documento en power point que despliega los objetivos vinculados al Acuerdo de manera resumida, acompañados de un sencillo y clarificador código de colores (verde, amarillo o rojo) en función de que el cumplimiento (o proyección de cumplimiento) esté conseguida, en proceso o no conseguida, respectivamente. De esta manera, profesionales menos acostumbrados al manejo y lectura de documentos de cálculo o seguimiento de indicadores pueden hacer un rápido análisis y balance de la situación global de cumplimiento de objetivos de la Unidad de Gestión Clínica con carácter global, a la par que son informados de la situación particular de cumplimiento de sus objetivos individuales en presencia de sus compañeros de equipo.

Resultados

Desde que en 2009 se inicia esta dinámica de difusión de la información el cumplimiento de objetivos vinculados al Acuerdo de Gestión Clínica se mantiene por encima del 90%.

En concreto los datos precisos del cumplimiento de objetivos en este periodo fue del 93% para el año 2009; 91% para el año 2010; 97.5% para el año 2011 y 92% para el año 2012. De la misma forma, la media de cumplimiento de objetivos individuales se mantiene constante por encima del 90% desde 2009.

El hecho de que cada profesional pueda conocer y disponer de los objetivos, no sólo de la Unidad de Gestión Clínica sino del banco de objetivos individuales de todos los profesionales no ha hecho sino aumentar la cohesión del grupo y generar una cultura de transparencia y compromiso con la Unidad de Gestión Clínica

Conclusiones

La transparencia y la máxima difusión de datos e información son herramientas necesarias para la gestión. Hacer partícipes a todos y cada uno de los profesionales adscritos a una Unidad de Gestión Clínica en el seguimiento de la misma consigue la implicación de los mismos en la consecución de los objetivos comunes e individuales, genera cohesión y alianzas entre los equipos de trabajo y favorece dinámicas productivas y enriquecedoras en cuanto al ambiente relacional de los profesionales.

¿Qué añade o aporta a la mejora de la gestión o de la atención?

Añade la cultura de la transparencia y el compromiso común. Aporta la auténtica cohesión e implicación de todos y cada uno de los profesionales en la medida que los hace sentirse partícipes de la consecución de unos objetivos comunes y la objetividad en la evaluación de sus estándares individuales. Estas dinámicas afianzan el sentido de pertenencia y la implicación de los profesionales en su Unidad y redundan en la calidad de su trabajo cotidiano.

Persona de contacto de la Unidad de Gestión Clínica

Antonio Jesús Moreno Campos. Director UGC Salud Mental

antonioj.moreno.sspa@juntadeandalucia.es